



Profesjonalna obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością

Numer usługi 2023/07/20/123918/1901819

3 000,00 PLN brutto
3 000,00 PLN netto
187,50 PLN brutto/h
187,50 PLN netto/h

WARTO SZKOLIĆ
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 Tarnowo Podgórne / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 09.12.2024 do 10.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie "Profesjonalna obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością" przewidziane jest dla osób na co dzień stykających się w swojej pracy z osobami o szczególnych potrzebach, w tym z osobami z różnymi niepełnosprawnościami. W szkoleniu mogą również uczestniczyć osoby odpowiadające za opracowanie standardów obsługi Klienta czy pacjenta, a chcące uwzględnić w procesie obsługi, potrzeby osób z niepełnosprawnością.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	02-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Profesjonalna obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością" ma na celu pomóc uczestnikom w zrozumieniu potrzeb tych osób, ułatwić ich obsługę, przy jednoczesnym zastosowaniu technik asertywnych w komunikacji. Istotą szkolenia jest zwiększenie świadomości uczestników na temat dostępności, zwłaszcza w aspekcie komunikacyjno-informacyjnym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
W zakresie wiedzy: Uczestnik definiuje jakie są stereotypy, uprzedzenia, skróty myślowe wobec osób z niepełnosprawnością	Uczestnik definiuje zasady pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz savoir – vivre wobec takich osób	Test teoretyczny
W zakresie umiejętności: Uczestnik nadzoruje i kontroluje obsługę klientów z niepełnosprawnością według standardów	Uczestnik charakteryzuje i nadzoruje zasady pomocy klientom z niepełnosprawnością	Test teoretyczny
W zakresie kompetencji społecznych: Uczestnik definiuje zasady asertywnej komunikacji w obsłudze klienta	Uczestnik definiuje zasady asertywnej komunikacji	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak

Program

Szkolenie "Profesjonalna obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością" przewidziane jest dla osób na co dzień stykających się w swojej pracy z osobami o szczególnych potrzebach, w tym z osobami z różnymi niepełnosprawnościami. W szkoleniu mogą również uczestniczyć osoby odpowiadające za opracowanie standardów obsługi Klienta czy pacjenta, a chcące uwzględnić w procesie obsługi, potrzeby osób z niepełnosprawnością.

Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.

Forma zajęć:

Wykład, studium przypadku, warsztaty, symulacje

Liczba godzin usługi jest liczona według godzin zegarowych.

Dzień I

Moduł I. Część wstępna

- Stereotypy, uprzedzenia, skróty myślowe wobec osób z niepełnosprawnością
- Dostępność czym jest i jak można ją realizować w organizacji
- Pierwsze spotkanie z klientem z niepełnosprawnością – zasady bazowe pierwszego spotkania
- Zasady prostej komunikacji w obsłudze osób z niepełnosprawnościami

Moduł II. Mało wiedzy i dość sporo uprzedzeń

- Klienci w kryzysach psychicznych oraz ich obsługa
- Klienci w spectrum autyzmu i savoir – vivre wobec takich osób
- Klienci z niepełnosprawnością intelektualną oraz zasady komunikacji z takimi osobami

Moduł III. Dominacja innych zmysłów - wzrok

- Klient z niepełnosprawnością wzroku
- Zasady pomocy klientom z niepełnosprawnością wzroku w tym asysta
- Wykorzystanie udogodnień dla klientów z niepełnosprawnością wzroku
- Savoir – vivre wobec osób z niepełnosprawnością wzroku

Dzień II

Moduł I. Głusi jako mniejszość językowa i kulturowa ale jednocześnie aktywny uczestnik życia

- Udogodnienia dla osób niedosłyszących i niesłyszących
- Savoir – vivre wobec osób z niepełnosprawnością słuchu

Moduł II. Klient, który ma problem z poruszaniem się

- Wykorzystywany sprzęt ułatwiający poruszanie się osób z niepełnosprawnością ruchową oraz jego prawidłowa obsługa
- Zasady pomocy osobom z niepełnosprawnością ruchową oraz savoir – vivre wobec takich osób

Moduł III. Techniki asertywne w obsłudze osób z niepełnosprawnością

- Czym jest asertywność?
- Zasady asertywnej komunikacji w obsłudze klienta
- Omówienie podstawowych technik

Moduł IV. Zakończenie szkolenia

- Test wiedzy w postaci Quizu

Podsumowanie i zakończenie szkolenia

Po usłudze rozwojowej uczestnik otrzyma zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Ukończenie szkolenia rozumiane jest jako obecność na minimum 80% zajęć przewidzianych programem.

Sala szkoleniowa spełnia warunki lokalowe oraz sprzętowe gwarantujące prawidłowe przeprowadzenie szkolenia tj. m.in. (stoły, krzesła, dostęp do sieci internetowej, flipchart, rzutnik multimedialny, laptop)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Wprowadzenie do szkolenia	Marcin Plebański	09-12-2024	08:00	08:15	00:15
2 z 14 Część wstępna	Marcin Plebański	09-12-2024	08:15	10:30	02:15
3 z 14 Przerwa	Marcin Plebański	09-12-2024	10:30	10:45	00:15
4 z 14 Mało wiedzy i dość sporo uprzedzeń	Marcin Plebański	09-12-2024	10:45	13:00	02:15
5 z 14 Przerwa	Marcin Plebański	09-12-2024	13:00	13:15	00:15
6 z 14 Dominacja innych zmysłów - wzrok	Marcin Plebański	09-12-2024	13:15	15:45	02:30
7 z 14 Podsumowanie i zakończenie szkolenia	Marcin Plebański	09-12-2024	15:45	16:00	00:15
8 z 14 Wprowadzenie do szkolenia	Marcin Plebański	10-12-2024	08:00	08:15	00:15
9 z 14 Głusi jako mniejszość językowa i kulturowa ale jednocześnie aktywny uczestnik życia	Marcin Plebański	10-12-2024	08:15	10:30	02:15
10 z 14 Przerwa	Marcin Plebański	10-12-2024	10:30	10:45	00:15
11 z 14 Klient, który ma problem z poruszaniem się	Marcin Plebański	10-12-2024	10:45	13:00	02:15
12 z 14 Przerwa	Marcin Plebański	10-12-2024	13:00	13:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 14 Techniki asertywne w obsłudze osób z niepełnosprawnością	Marcin Plebański	10-12-2024	13:15	15:45	02:30
14 z 14 Podsumowanie i zakończenie szkolenia	Marcin Plebański	10-12-2024	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Plebański

Specjalizacja: Kompetencje miękkie, a zwłaszcza komunikacja interpersonalna, oraz budowanie relacji, współpracy i zespołów, obsługa Klienta (z uwzględnieniem potrzeb osób z niepełnosprawnością), standardy obsługi Klienta, kodeksy etyczne firm, autoprezentacja i wystąpienia publiczne, zarządzanie. Prawie 25 lat doświadczenia zawodowego, w tym 15 lat doświadczenia trenerskiego i tysiące godzin spędzonych na sali szkoleniowej. Absolwent UAM, SWPS. Ukończył certyfikowany kurs trenerski Train the Trainers, koordynator dostępności. Doradza wielu firmom, instytucjom, koordynuje wiele projektów. Autor programów szkoleniowych, projektów, rozwiązań dla wielu firm oraz administracji zwłaszcza samorządowej. Posiada wieloletnie doświadczenie jako przedsiębiorca, członek kadry kierowniczej. Często występuje w roli trenera i prelegenta. Przez aktywne uczestnictwo w zarządzaniu doskonale zna realia i w swoich wystąpieniach, szkoleniach łączy teorię z praktyką.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma od organizatora materiały szkoleniowo - dydaktyczne w formie pliku pdf.

Adres

Tarnowo Podgórne
62-079 Tarnowo Podgórne
woj. wielkopolskie

Kontakt



Patrycja Sanok

E-mail patrycja.sanok@wartoszkolic.pl

Telefon (+48) 739 088 688